



ÉCOLE NATIONALE SUPÉRIEURE DES MINES

Séminaire Design Thinking Fayol/CIS

N. Dubruc, S. Peillon / Institut Fayol
25 mars 2022



Expériences autour du DT

- Servicisation
- SIRAM
- ARS

Autour de la servicisation

- Qui :
 - ND & SP (XB, HV, post-doc/IR, élèves...) -> 2-3 animateurs
 - Entreprises (PME/ETI) : 1 entreprise (~8 participants de divers horizons : technique, commercial ...) ou 1 ensemble d'acteurs (projets ANR et FUI)
- Quoi/quand :
 - Développement d'une stratégie de services
 - Déployer une offre de vente/location de machines d'occasion (Clextral, 2020)
 - Comment créer de la valeur pour l'entreprise et ses clients autour de la nouvelle technologie SOSI (Solystic, 2019)
 - Comment se démarquer de nos concurrents en allant au-delà du produit / grâce aux services (Berthoud, 2015)
 - Définition de l'offre de services (FUI Clean Robot 2016, FUI AffinID 2017)
 - Comment AMV Méca pourrait devenir un fournisseur indispensable pour le client / Quelles solutions développer pour Eurotab? (ANR ServInnov, 2014)

Inclus dans l'offre de formation/accompagnement d'ITm Factory
Formalisé dans le cadre du projet européen DigiFoF

Comment ?

- ½ à 1 journée structurée en « ateliers »
 - Breaking-ice
 - Compréhension des clients : besoins, attentes, usages
 - Offres de services possibles (+ priorisation)
 - Compétences, activités, processus, organisation nécessaires
 - Supportés par des outils
 - Ad hoc (en lien à la thématique)
 - Fiches personae (préparées en amont ou réalisées en séance avec l'entreprise)
 - Empathie map
 - Typologie des PSS (orienté produit/résultat/usage)
 - Cycle de vie (avant-vente, vente, après-vente)
 - Cycle de vie
 - Domaines (marketing, RH, SI ...)
-

Fiches personae

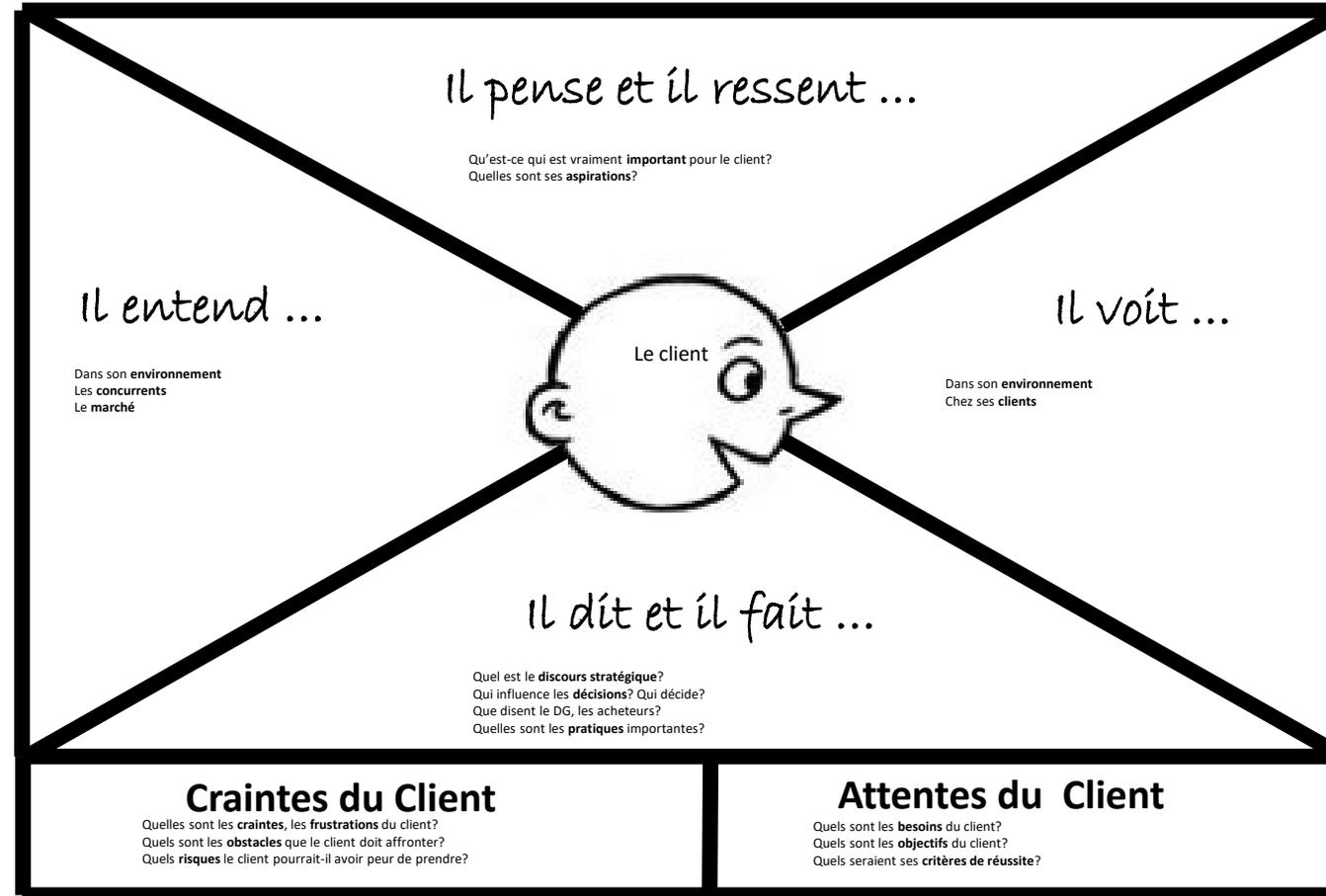
Préparée en amont (Solystic)

 Fabien Séjourné	<p><u>Caractéristiques</u></p> <p><u>Les activités :</u></p> <p><u>Expérience :</u></p> <p><u>Besoins :</u></p> <p><u>Objectifs rationnels :</u></p> <p><u>Objectifs émotionnels :</u></p>	
	<p><u>Motivations pour l'offre</u></p>	<p><u>Réticences pour l'offre</u></p>

Réalisée en séance (Clextral)

<p><u>Intention</u></p>	<p><u>Caractéristiques</u></p> <p><u>Activités :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • • • <p><u>Expérience :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • • • <p><u>Besoins :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • • • <p><u>Objectifs rationnels :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • • • <p><u>Objectifs émotionnels :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • • •
<p><u>Motivations pour l'offre</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • • • 	<p><u>Réticences pour l'offre</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • • •

Empathy map (perspective client)



Activités, processus nécessaires au déploiement du service

Solystic

Le fil de l'expérience servicielle
Nom du Produit/Service :

Avant-Vente
Quoi

Réalisation de la prestation
Quoi

Fidélisation
Quoi

Clextal

Le fil de l'expérience servicielle (suite)
Nom du Produit/Service :

	Quoi	Qui	Quand	Livrables
Avant-Vente				
Réalisation de la prestation				
Après-vente/ Fidélisation				

	Quoi	Qui	Quand	Livrables
Rachat de la machine				
Remise en état				
Vente / location				

Compétences, ressources, activités nécessaires au déploiement du service (Berthoud)

	Marketing / Commercial	Etudes et innovation	Production Logistique Logistique inverse	Après-vente	Système d'information et qualité
Service 1					
Service 2					

Préparation, animation et synthèse

Avant

- Identification des participants avec l'entreprise
- Objectifs et thèmes
- Structuration, organisation, timing (chemin de fer)
- Matériel (post-it ...)

3 réunions ~1j/h

Pendant

- Animation
- Co-animation
- Prise de notes, photo, ...

1j/h

Après

- Synthèse (rapport)

1 j/h

SIRAM (Système Intégré pour Robots Assistants Mobiles)

- Contexte : projet Région Booster piloté par l'entreprise Mécaconcept
- Objectifs : Développer une offre de robots industriels plus « agiles »
- EMSE : Interopérabilité et DT pour intégrer les usages dans la conception
- A ce jour : Une séance de 3h

Observation interactions robot



Réaction aux interfaces



Relations/hommes-machines

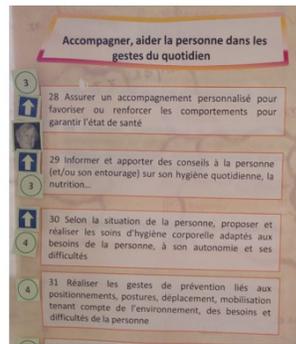


- Limites : implication de l'entreprise. Ne pas avoir des acteurs...

Projet ARS

- Objectif : Modélisation d'un dispositif d'appropriation du référentiel « accompagner l'utilisateur tout au long de son parcours »
- Diagnostic des pratiques : 3 jours à partir du référentiel
- Selon une animation participative

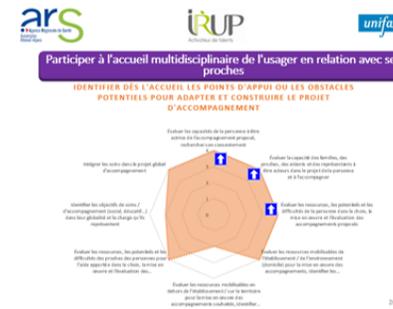
Les posters (activités)



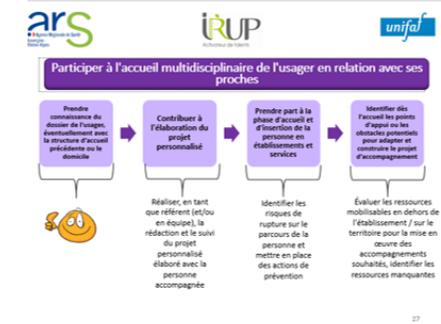
les cartes (compétences)



Etat des lieux



Etat des lieux



- 11 structures. Co-animation. Autre EC impliqué F Jaujard (Fayol, Gardanne)
- Sur 2 ans = 1 conception, « industrialisée »

Points-clés

- Connaissance de l'entreprise / préparation
- Collaboration avec l'entreprise / construction
- Animation / co-animation
- Peut se faire avec les PI et les PR des ICM
- Lien avec la recherche pas toujours facile à faire



Merci
de votre attention

